

2020年3月17日

株式会社オープンハウス(東証一部上場:証券コード 3288)

株式会社サンブリッジ

ストックマーク株式会社

ワークスマバイルジャパン株式会社

お客様とのLINEトークをAIが分析、より満足頂ける提案の実現へ

~業界随一の営業力を誇るオープンハウスのお客様アプローチに、AI+CRMがさらなる支援~

株式会社オープンハウス(代表取締役社長:荒井正昭、以下「オープンハウス」)とワークスマバイルジャパン株式会社(代表取締役社長:石黒豊、以下「ワークスマバイルジャパン」)、ストックマーク株式会社(代表取締役CEO:林達、以下「ストックマーク」)、株式会社サンブリッジ(代表取締役社長兼CEO:小野裕之、以下「サンブリッジ」)は連携して、最先端のAI(自然言語処理)技術を用いてお客様とのLINEトーク内容を分析し、よりお客様の期待にお応えするためにこれまでにない新しい気づきや満足感を感じて頂けるよう、AIを活用した新たな営業提案手法の開発ならびにそのためのCRMシステムの構築を目的としたPoC(Proof of Concept:概念実証実験)を開始します。



LINE WORKS



Stockmark



今回のPoCでは、オープンハウス営業担当者とお客様のLINEトーク内容をストックマークのAIソリューション「Asales」で分析、AIがお客様への最適なアプローチトークやタイミングのレコメンドを行うことで、お客様により満足頂ける提案の実現を目指します。

「Asales」は、AIには不可能と呼ばれた文章読解において初めて人間の精度を超えた新技術のBERTを搭載しており、スマートなセールストークを起点にファインチューニングすることで、実現を目指します。

オープンハウスは営業活動にLINEを活用するため、2017年2月よりLINEとつながる唯一のビジネスチャット「LINE WORKS」を導入、既に相当数のトークデータが蓄積されています。今回のPoCでお客様情報を蓄積するプラットフォームとしてはセールスフォース・

ドットコムが提供する「Salesforce Sales Cloud」を採用しており、LINE WORKS とのトーク内容含む成約までの多様なお客様情報を、個人が特定できない形での情報のみを集約し、総合的な分析を行います。各データを接続するための API 開発・検証環境の構築は、Salesforce プラチナコンサルティングパートナーであり実績も豊富なサンブリッジが行います。

1. 経緯

不動産の営業担当者は取り扱う商材の性質上、スピーディかつ的確な情報を提示することはもちろん、お客様の意向を汲み取り、その真意に寄り添う高度なコミュニケーションスキルが求められます。

オープンハウスは業界随一の営業力を強みに、近年売上規模を大きく拡大しています。今期も更なる増加を見込む中、より多くのお客様に・よりご満足頂ける提案を行うために、IT を活用したデジタルコミュニケーションの強化は、元々の強みである営業力を更に高めるための差別化施策となると考えています。

その中で「LINE と繋がる唯一のビジネスチャット」である LINE WORKS を早期導入したオープンハウスでは、お客様とのトーク内容という非構造化データの蓄積を進めて参りました。さらに、AI 技術の進化により高度な自然言語処理が実現出来るフェーズとなったため、データに基づいてセールスアプローチのベストプラクティスを客観的に導くべく本 PoC に踏み切りました。

2. 概要

LINE のトーク内容に加え、多様なお客様情報、成約情報等を社内 CRM に集約。その蓄積されたデータをストックマークが提供する「Asales」で分析し、AI が過去のナレッジから最適なアプローチやトーク内容を営業担当者にレコメンドします。具体的には、AI が「友達リストから対象のお客様を探す」「メッセージを考える・打つ」「お客様データを確認する」といった一連の提案を全て自動実行する事を目指します。

営業提案

〇〇様に対して、板橋区の狭小地3階建の最新物件をお勧めしませんか？

レコメンド文章を自動入力

ご希望の板橋区で新物件が出ました！
駅から近く価格もご予算内でおすすめです、一度ご覧になってみませんか？

- ・対象のお客様を探す
- ・メッセージを考える/打つ
- ・お客様情報を確認する

▶ **すべて自動化**

実現イメージ

これにより、営業担当者は全てのお客様情報を記憶せずとも、AI が「いつ」「誰に」「何を」アプローチすれば良いかを自動で提案するため、機会損失を防止するだけでなくお客様に相対する時間そのものに注力出来るようになり、サービスレベルの向上・標準化も見込めます。またお客様にとっても、最もストレスがないタイミングと手段で必要な情報が手に入るだけでなく、これまでとは違う視点での新たな気づきや提案を得られるようになり、よりスムーズでスマートなご住宅探しをご提供できます。

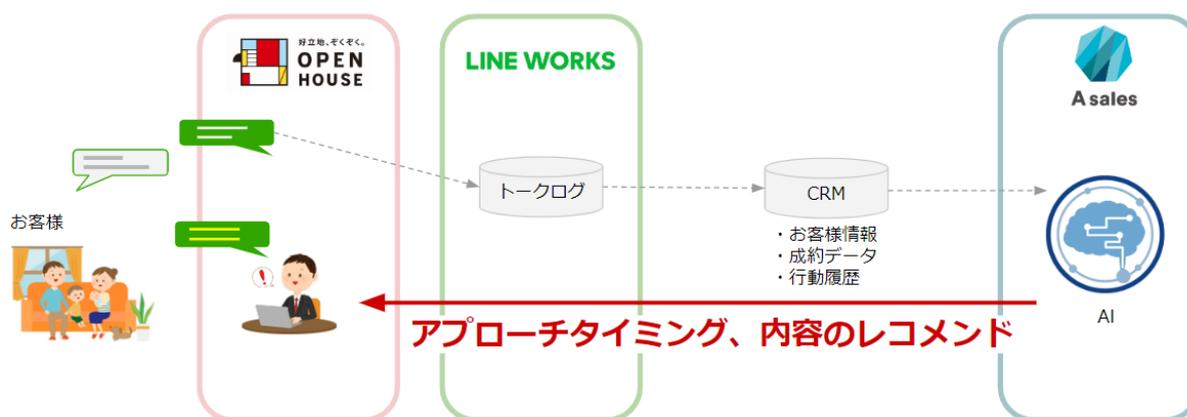
3 . 実施項目

■トップセールスの会話の傾向性分析

オープンハウスで既に蓄積している LINE トーク内容 (約 22 万件) を AI で学習、販売成績と紐づけた学習を行うことで、成約につながりやすいトークアプローチが何かを相関的に分類。レコメンドアルゴリズムのベースを構築しながら、販売成績上位営業担当者のアプローチに共通するコミュニケーション要素を可視化します。

■AI による最適なアプローチタイミング、会話内容のレコメンド

LINE のトーク内容やお客様情報、過去の成約情報、自社 HP の行動履歴などのデータを CRM に集約、蓄積。AI がトーク内容だけでなくその他属性情報との相関関係を分析し、より成約に繋がりやすいトークアプローチ、タイミングのレコメンドを営業担当者に提示します。



4 . 今後について

オープンハウスグループでは、常にお客様視点・ニーズファーストを掲げて、よりお客様の意向に寄り添えるための様々な取り組みを行って参ります。その一環として、最先端の AI 技術と LINE WORKS の連携により、お客様と営業担当者におけるコミュニケーションの常識を打破し、「よりスマート」で「よりスムーズ」な接点強化を目指します。

今回の取り組みを皮切りとして、急激に変化するコミュニケーション環境やデジタル化の波に即した最適なお客様アプローチを常に模索しながら、お客様へ新しい気づき・発見を感じて頂き、より多くのお客様に「オープンハウスで買って良かった」と感じて頂けるよう、様々な新しいチャレンジを行って参ります。

5. 各社の役割

ワークスマイルジャパン株式会社 代表取締役社長 石黒豊

法人利用を前提にしている「LINE WORKS」はトークログの収集も可能です。営業担当者のLINE WORKSと顧客のLINEのトークログの中には、対面の会話に近い形で、「非常にカジュアルな内容・感情・ニュアンスなど」を含むマーケティング的に魅力の高いビッグデータが含まれることが、利用いただいているお客様からのフィードバックからわかってきました。このローデータをAI分析・CRM属性として取り込む事で、会話の成功パターンや営業スキル、ノウハウの汎用化へと繋がっていくことを期待しています。

ストックマーク株式会社 代表取締役 CEO 林達

お客様を多く抱える企業であればあるほど、一人ひとりの声が届き難かったり属人的な対応になりがちです。ストックマークは、「お客様の声」と「セールスのトークアプローチ」という大切な情報を、お客様の満足に確実に結びつけるため、言葉のAI (=文章を解析する自然言語処理技術) を用いることで一人ひとりに最適なタイミングで最適なトークアプローチをレコメンドしてまいります。

文章を解析する分野においてもAIが人間を超えたとされる最先端の技術をもって、人とAIが協業し、お客様一人ひとりに寄り添い、ご満足頂けるサービスの提供に繋がられるよう取り組んでまいります。

株式会社サンブリッジ 代表取締役社長兼 CEO 小野裕之

サンブリッジではSalesforceを軸に、優れたクラウドアプリケーションを組み合わせたマルチクラウドによる営業活動の生産性向上のご支援を行っております。

弊社は今回の実証実験ではLINE WORKSとSalesforceの連携モジュール開発を担当します。今回の実証実験が成功すれば、これまでの施策とは一線を画す営業活動の生産性向上ソリューションとなることを確信しております。

株式会社セールスフォース・ドットコム 常務執行役員 宮崎 盛光 様

今回の取り組みを通し、様々な企業へ展開されることで、今までのメインツールであった電話やメールと比べ、より身近に顧客と繋がる事が出来るようになります。

繋がるだけでなく、トークログや顧客の様々なデータをSalesforce Sales Cloud上に集約・活用いただく事で更なるお客様視点・ニーズファーストをサポート出来るよう支援してまいります。

会社概要

■(株)オープンハウス

1997年9月に創業したオープンハウスは、都心部に特化して不動産業を展開してまいりました。「東京に、家を持とう。」を掲げ、地域に根ざした営業活動を展開し、都心部ならではの住宅事情の中でお客様のご要望に合わせた住まいの提供に努めています。2013年9月には、東証一部上場。2016年に名古屋エリアに進出して以降、埼玉、福岡、千葉エリアへと拡大。これからも、より多くのお客様にご満足いただける住まいを提供してまいります。

オープンハウスグループ Web サイト URL : <https://openhouse-group.co.jp/>

株式会社オープンハウス Web サイト URL : <https://oh.openhouse-group.com/>

■株式会社サンブリッジ

サンブリッジはセールスフォース・ドットコム日本法人設立時から同社のパートナーであり、Salesforce 専門のプロフェッショナルサービスプロバイダーとしては数少ないプラチナコンサルティングパートナーです。

サンブリッジはSalesforce 認定テクニカルアーキテクトが率いるコンサルティングサービス事業と、「名刺からはじめるコンタクト管理 SmartVisca」をはじめとするアプリケーション開発ビジネス事業の相互シナジーによりお客様のデジタルトランスフォーメーションを支援するソリューションを提供しています。

社名：株式会社サンブリッジ

本社：東京都渋谷区恵比寿南 1-5-5 JR 恵比寿ビル 11 階

設立：2012 年 10 月（事業会社として分離独立）

代表者：代表取締役社長兼最高経営責任者（CEO）小野 裕之

資本金：5 億 9,300 万円（資本準備金含む）

URL：<https://www.sunbridge.com/>

■ストックマーク株式会社

ストックマークは、東京大学大学院情報理工学研究科におけるテキストマイニング・ディープラーニングの研究をベースに、2015 年 4 月にスタートした東大発ベンチャーです。

最先端の自然言語処理技術を用いた、組織の情報感度向上と組織変革に貢献するニュース及びナレッジ共有プラットフォーム「Anews」、世界中のニュースを解析し世の中のトレンドを捉えて可視化することで経営の戦略的意思決定を強力にサポートする「Astrategy」、営業の生産性向上による売り上げ拡大をコンセプトにした営業業務プロセス支援プラットフォーム「Asales」を提供しています。

社名：ストックマーク株式会社

本社：東京都港区南青山一丁目 12 番 3 号 LIFORK MINAMI AOYAMA S209

設立：2016 年 11 月 15 日

代表者：代表取締役 CEO 林 達

事業内容：テキストマイニング×AI 技術を活用したビジネス意思決定サポートサービスの開発・運営

URL：<https://stockmark.co.jp/>

■ワークスマイルジャパン株式会社

ワークスマイルジャパンは、「LINE」とつながる唯一のビジネスコミュニケーションツール「LINE WORKS」を提供しています。「LINE WORKS」は日本国内で月間 8,200 万人以上（2019 年 9 月末時点）が利用する「LINE」を踏襲した使いやすいチャット機能に加え、掲示板機能、組織階層型アドレス帳、メール、予定表、ファイル共有などの機能のほか、スマートフォンに最適化され、圧倒的な使いやすさと、法人のお客様が安心してご利用いただ

けるユーザー管理などの管理機能、ログ管理など企業に必要なセキュリティ機能を実装しています。

URL : <https://line.worksmobile.com/jp/>

社名 : ワークスマビルジャパン株式会社

本社 : 東京都渋谷区神宮前 1-5-8 神宮前タワービルディング 11F

設立 : 2015 年 6 月

代表者 : 代表取締役社長 石黒 豊

資本金 : 30 億 2,000 万円

URL : <https://line.worksmobile.com/jp/>